Grupo HISPASAT - Manual de usuario - Contact Center

Manual de uso de Contact Center

Fecha: 31 de Marzo de 2014

Indice

1. Introducción

Como resultado del proceso de mejora continua del Grupo, se han identificado áreas de actuación para la mejora de la calidad del servicio para nuestros clientes, en dos aspectos principales, por un lado los procesos y procedimientos y por otro las herramientas de gestión.

El Grupo HISPASAT pone en marcha un nuevo sistema de contacto para sus clientes, basándose en dos nuevas herramientas, un servicio de atención telefónica (Call Center) 24x7 y un acceso WEB al Sistema unificado de gestión de “tickets”.

Con la implantación de estas herramientas el Grupo se dota de un sistema de gestión integrado que van a permitir mejorar los niveles de eficiencia operacional, del flujo de información con el cliente, la gestión de colas de llamadas, para aumentar la calidad del servicio.

En este documento se describen ambas herramientas y se da la información necesaria para su uso.

2. Proceso de Atención al Cliente

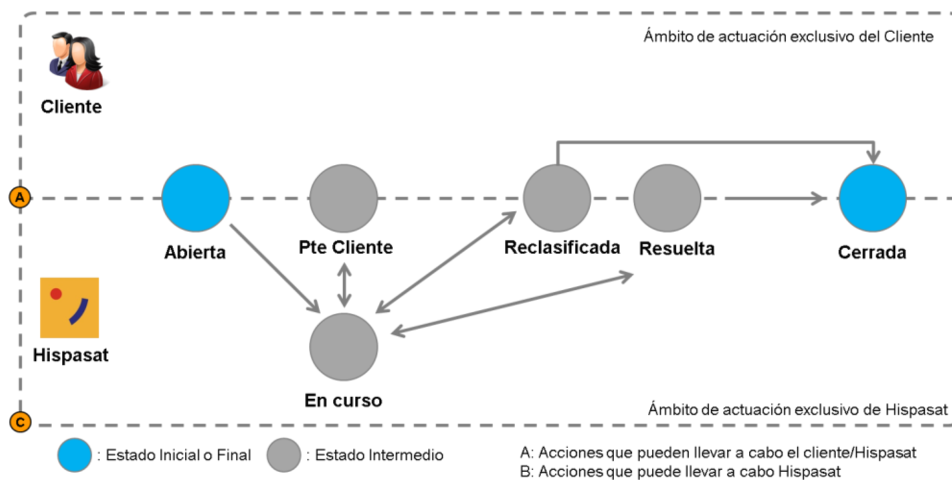
Este proceso actualizado tiene como objetivo establecer la sistemática de resolución de las incidencias, quejas, reclamaciones, sugerencias y demandas de información (INQUIRES) de los clientes del Grupo HISPASAT, con el fin de dar respuesta y mantenerle informado durante todo el proceso.

Principales funcionalidades:

- Actualiza las acciones de gestión las incidencias, quejas, reclamaciones, sugerencias, demandas de información y otras actividades relacionadas del negocio
- Organiza la entrada de las peticiones de los clientes a través de una vía única y la herramienta de gestión de “tickets”
- Dichas peticiones se canalizan a través del “Call Center” o del acceso Web, cuya función es recibir, registrar, clasificar y distribuir todas ellas dentro del sistema único de gestión de tickets del Grupo
- Los asigna y transfiere directamente al área que corresponde (comercial, ventas, administración, legal, operaciones, ingeniería, …) para su tratamiento y resolución
- Define los criterios de criticidad y de escalación de los “tickets” según la tipología de los mismos
- Organiza la comunicación con el cliente durante todo el proceso de resolución, define las notificaciones y los informes desde la apertura hasta el cierre de los “tickets”
- Se introduce la medición de la satisfacción “a posteriori”, para el ciclo de mejora continua y la base de “conocimiento”

El proceso utiliza la herramienta del sistema de gestión de “tickets” del Grupo que permite al usuario del sistema hacer un seguimiento de los mismos, añadir comentarios, notas, hasta que queden resueltos. Cada vez que el usuario del sistema efectúa un cambio, el sistema lo registra.

Un Ticket de una Incidencia, Queja, Reclamación, Sugerencia, demandas de información, soporte (técnico, comercial) u otras actividades específicas del negocio, tiene un ciclo de vida definido en el sistema de gestión:



Estados de un Ticket:

- **Abierto**: estado inicial cuando se crea un "ticket"
- **En curso**: estado al que pasa cuando la persona asignada se pone a trabajar en la resolución del ticket
- **Pendiente de cliente**: Si el operador de HISPASAT no tiene información suficiente para resolver el ticket y procede a solicitar más información al cliente cambia el estado del ticket a "Pendiente Cliente". Una vez reciba la información, volvería a cambiar el estado en "En curso".
- **Reclasificada**: Si el operario de HISPASAT que está actuando sobre un ticket que identifica que no se ha clasificado correctamente, cambiará el estado a Reclasificada y agregará una nota pública indicando por qué se reclasifica.
- **Resuelto**: estado al que pasa cuando se considera que el "ticket" está resuelto. Si por el contrario, el cliente no está de acuerdo con la solución puede volver a reabrir el ticket por lo que pasaría de nuevo a estado "En curso".
- **Cerrada**: estando el ticket en estado "Resuelto" pasa a estar "Cerrado", bien si el cliente lo considera como tal, o bien de forma automática después de 7 días.

Los tickets pueden ser consultados en todo momento bien desde la WEB del Grupo o bien a través del Call Center.

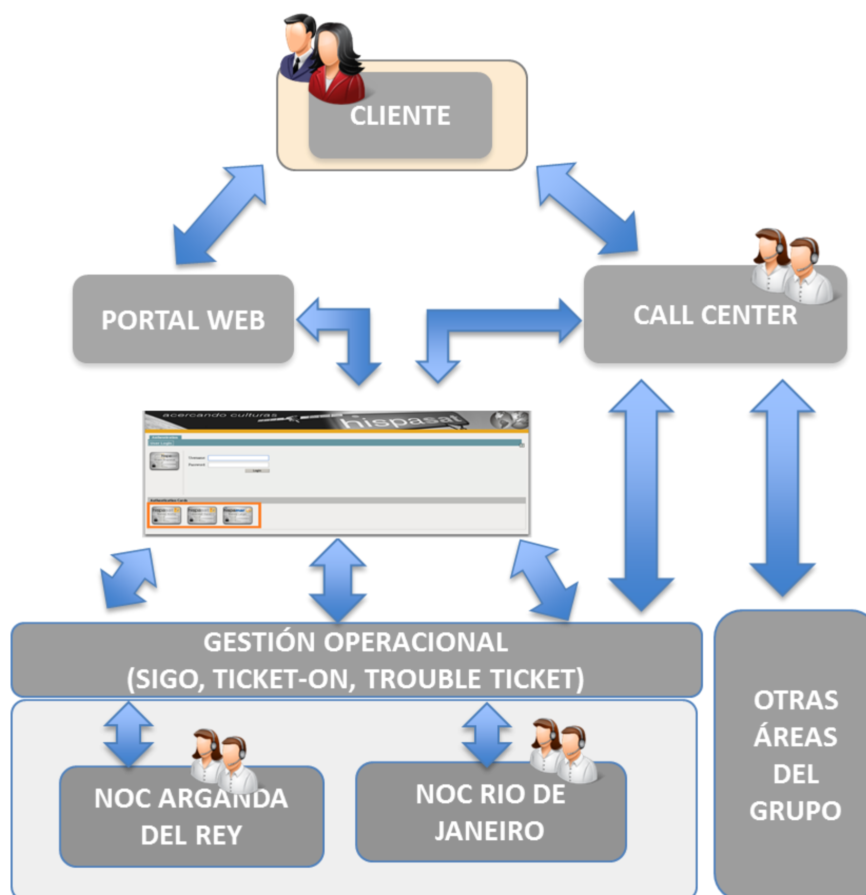
3. Sistema de Atención al Cliente

El Grupo HISPASAT pone en marcha un nuevo sistema de conto para sus clientes, basándose en dos nuevas herramientas que van a permitir mejorar la capacidad de atención al cliente.

Este nuevo sistema de atención a sus clientes consta de:

1. Un servicio de atención telefónica (Call Center) que da servicio 24x7, con capacidad de registrar (por medio del sistema de gestión de "Tickets" globalizado) todas las llamadas de clientes y de transferir las mismas al área correspondiente (comercial, ventas, administración, legal, operaciones, ingeniería,…) para su tratamiento.
2. Un acceso WEB al Sistema único de gestión de "tickets" globalizado.

Con la puesta en marcha de estas dos herramientas, se describe el concepto de operación de este nuevo sistema de atención al cliente:



4. Registro de clientes

Para asegurar la correcta atención con el nuevo sistema de acceso es necesario estar correctamente registrado en el sistema, esto requiere disponer de la información de cliente debidamente actualizada:

- Los clientes, las empresas y sus contactos deben estar debidamente registrados en la base de datos del sistema,
- El cliente tiene asignado un GLOBAL_ID, código con el que queda registrado el cliente en el sistema (ej.: "*NOMBRE CLIENTE", GLOBAL_ID: 12345*)
- Puntos de contacto para cada área (Comercial, ventas, administración, legal, operacional, ingeniería, …) bien identificados y registrados,
- Tienen que conocer el NOC (Arganda del Rey / Río de Janeiro) con el que van a operar sus servicios

5. Servicio de Atención Telefónica al Cliente

Este servicio se implementa con capacidad de atención 24x7 garantizada todos los días el año, atención personalizada en tres idiomas (Español, Lengua Portuguesa e Inglés), facilitando el acceso desde las áreas geográficas de servicio donde opera el Grupo HISPASAT implementando líneas telefónicas locales en distintos los países. Esto permite la atención y registro de todas las llamadas telefónicas, generando el correspondiente ticket y garantizando que serán tratados en el área que corresponda, mejorando la calidad del servicio.



A través de este Call Center el cliente podrá:

- Atender y gestionar mejor las quejas, incidencias en el servicio, reclamaciones, sugerencias, peticiones de información y cualquier otro asunto que pueda surgir de los clientes. Registra todas las llamadas mediante “Tickets”.
- Acceder a los centros de operaciones del grupo NOC’s de Rio de Janeiro en Brasil y de Arganda del Rey en España para todo aquello relacionado con los servicios, alineamientos, Booking, peak & poll, peticiones de información, efemérides, otros.
- Crear, consultar, modificar, resolver, cerrar “Tickets”. Los cambios de estado de los “Tickets” son notificados de forma automática.
- Recibir, consultar notificaciones de alertas de incidencias generales, trabajos programados.

Los números de teléfono para contactar son los siguientes:

PAÍS	TELÉFONO
España	+34 910 609 851 USO OCASIONAL +34 918 700 140 +34 918 718 313 +34 918 750 199
Brasil	+55 21 239 10372 USO OCASIONAL +55 21 3266 8154/8155/8156 USO OCASIONAL TOLL FREE/GRATIS: 0800 28 29 488 Skype: Pmc_hispamar
Argentina	+54 11 5217 0785
Belgium	+32 2 588 20 76
Chile	+56 2 2898 8247
France	+33 1 83 75 34 86
Israel	+97 233 741 329
Italia	+39 06 94 80 30 32
México	+52 55 417 08 124 Skype: +52 55 842 17 942
Perú	+51 1 6419248
Portugal	+351 30 040 4466
Swiss	+41 435 081 883
United Kingdom	+44 207 04 84 085
United States of America	+1 (202) 499 14 47 Skype: +1 (415) 871 04 81 west coast Skype: +1 (202) 470 68 62 east coast
Venezuela	+58 212 7719067

6. Acceso al portal WEB

El acceso al este portal WEB es la **URL:** **https://contactcenter.hispasat.es**, la cual, para acceder se requiere ser un cliente registrado, es decir tener un “user-id” y una “password”.

- Se selecciona:
  - Capacidad espacial
  - Banda Ancha (EUROPA, LATAM)
  - Banda Larga (Brasil)
- Se trabaja con la herramienta
  - Crear “tickets”
  - Buscar “tickets”





© Hispasat 2014


Una vez seleccionado el tipo de autenticación en función de la plataforma operacional a la que quiera comunicar el ticket, deberá de autenticarse con sus credenciales y posteriormente pulsar el botón de “login”

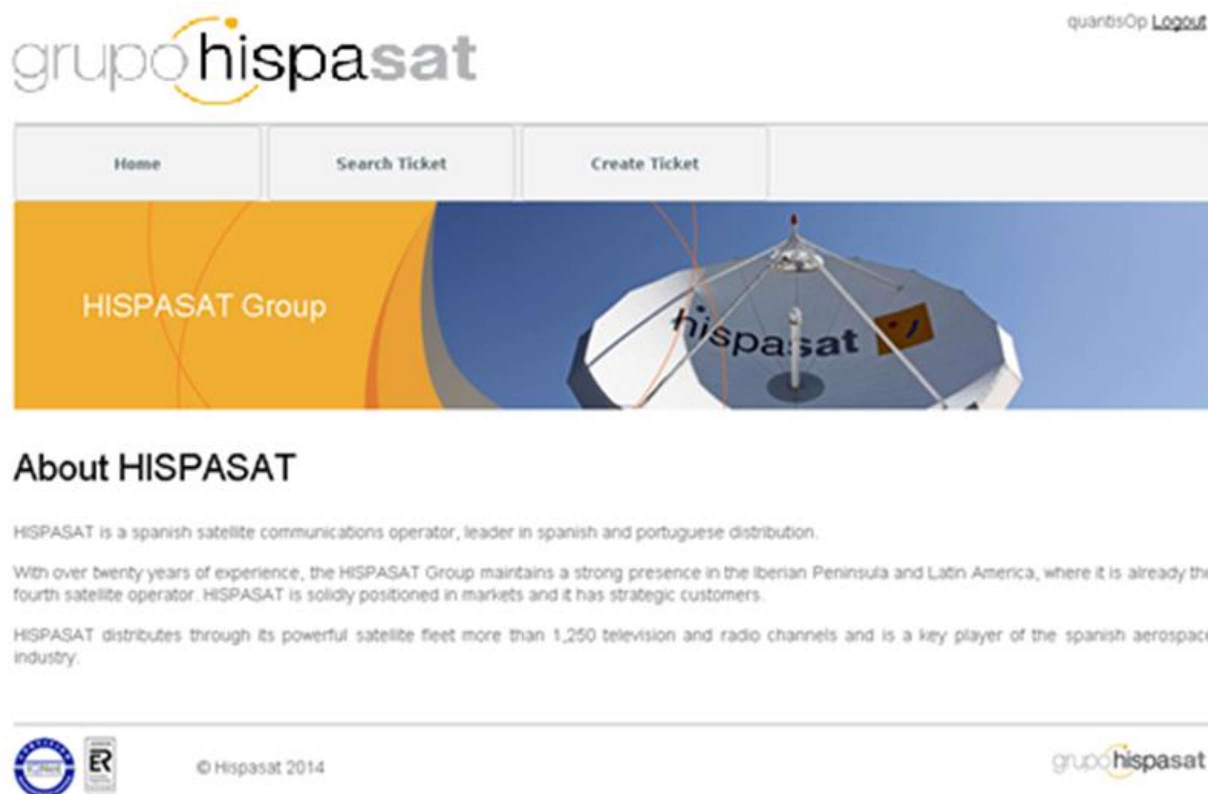
Se accede a la pantalla de inicio del portal de Tickets.

Desde podrá crear, buscar, consultar, añadir notas, cambiar de estado, y cerrar “tickets”, por medio de formularios.

En estos los campos a rellenar “obligatorios”, para que el ticket sea procesado, vienen indicados con un asterisco (*).

6.1. Crear un "Ticket"

Para crear un Ticket hay que pulsar el botón "create ticket" con el que se accede al formulario:



En el formulario de creación de ticket se rellenan todos los campos:

grupo hispasat

quantisOp Logout

Home | Search Ticket | Create Ticket

New Ticket

Ticket type *: Choose an option

NOC *: Choose an option

Service type *: Choose an option

Area *:

Client Information

Contact name: quantisOp quantisOp

Client: QUANTIS GLOBAL, S.L.

Country:

State/Province:

City:

Postal code:

Contact phone:

Mobile phone:

Email: noreply@hispasat.es

Case Information

Title *:

Description *:

Create | Cancel

Tal y como se muestra en el pantallazo, la información de la pantalla de crear ticket se divide en diferentes secciones:

1. Se selecciona el tipo de ticket, el NOC, el tipo de servicio (ya que si es de Capacidad Espacial (CE) o Banda Ancha (BA) se muestran una serie de campos) y por último el área.

New Ticket

Ticket type *: Choose an option

NOC *: Choose an option

Service type *: Choose an option

Area *:

2. El siguiente apartado muestra información del cliente que se ha autenticado, donde se podrá modificar información de contacto del cliente.

Client Information

Contact name: quantis Op quantis Op

Client: QUANTIS GLOBAL, S.L.

Country:

State/Province:

City:

Postal code:

Contact phone:

Mobile phone:

Email: noreply@hispasat.es

3. El siguiente apartado permite al cliente introducir el título del ticket y así como su descripción

Case Information

Title *:

Description *:

4. La última sección se abrirá en función de los datos propios de las incidencias operacionales dependiendo del tipo de la misma. (Transpondedor, producto, portadora y terminales). En la siguiente pantalla se mostrará un ejemplo para Banda ancha.

Broadband

Incident type *: Service incident

Service impact *: Further degradation

Platform *: I-DIRECT

Product Information

Product	Father
Slot Quantis	
Servicio 1	Slot Quantis
Servicio 2	Slot Quantis
Cuentas Gilat	
EU - 1M/256k FUP	Cuentas Gilat
EU - 1M/256k Limitado 2GB	Cuentas Gilat

15 | Page 1 of 1 | Displaying 1 to 15 of 15 items

5. Posteriormente para crear el ticket será necesario pulsar sobre el botón “create”

Create

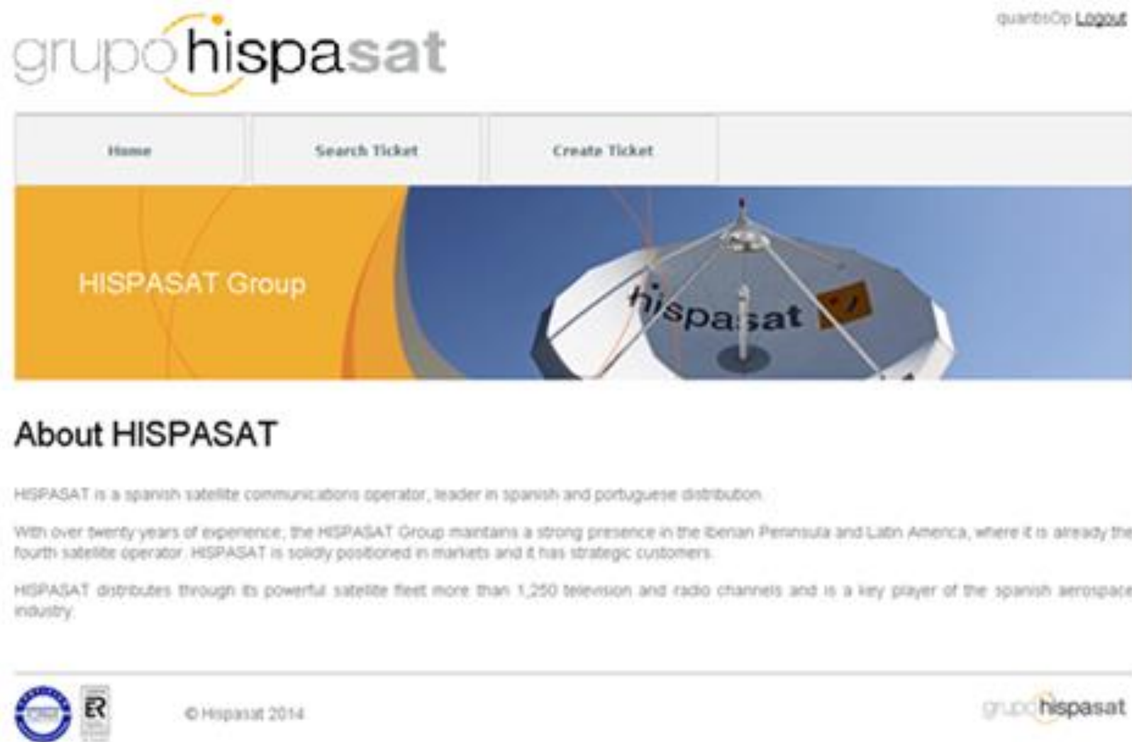
De acuerdo al ciclo de vida del Ticket se crea por defecto en **estado abierta.**

6.2. Consulta de Tickets

Este caso de uso permite a un usuario visualizar la información detallada de los Tickets, con detalle del estado y notas realizadas.

Los campos en la interfaz son no editables, es decir, de solo lectura. La información del portal es la que está clasificada como pública y a la que tiene acceso el cliente usuario al portal.

Para proceder a localizar un ticket será necesario pulsar sobre el botón “Search ticket”.



Una vez pulsado el botón “Search Ticket” se abre un formulario de búsqueda:

grupo hispasat

quantisOp Logout

Home | Search Ticket | Create Ticket

Ticket Search

Criteria

Number:
Title:
Ticket Type:
Service Type:
NOC:
Area:
Status:
Created on from:
Created on to:
Search

Search Results

Title	Number	Type of Service	Ticket Type	NOC	Area	Status	Created on

Page 1 of 1

View
New ticket

En el buscador de tickets, se definirán los campos de búsquedas de tickets, una vez definidos se pulsará sobre el botón “Search”.

Ticket Search

Criteria

Number: | Title:

Ticket Type: | Service Type:

NOC: | Area:

Status:

Created on from: | Created on to:

Search

Se introducen los criterios y pulsado el botón “search” se muestra la lista de tickets que cumplen con los criterios introducidos en las búsquedas:

Search Results

Title	Number	Type of Service	Ticket Type	NOC	Area	Status	Created on
Test 15 BA	CAS-01358-H8X4F3	Broadband	Incidence	Hispasat	Contractual / Leg	Active	19/03/2014
PEticion de informacion BA	CAS-01381-G1Q5B9	Broadband	Request for informatior	Hispasat	other	Active	19/03/2014
PETICION INFO BA	CAS-01382-X5Q3C2	Broadband	Request for informatior	Hispasat	Provision of Servi	Active	19/03/2014
Test Caso BA Accenture con fecha	CAS-01409-F5L4D4	Broadband	Incidence	Hispasat	Contractual / Leg	Active	20/03/2014
PETICION DE INFORMACION	CAS-01423-S4X4P9	Broadband	Request for informatior	Hispasat	Provision of Servi	Active	20/03/2014
Test 3	CAS-01466-P0L2Y5	Broadband	Incidence	Hispasat	Contractual / Leg	Active	21/03/2014

15 | Page 1 of 2 | Displaying 1 to 15 of 22 items

View | New ticket

Para proceder a ver el registro será necesario pulsar el ticket correspondiente, y posteriormente pulsar sobre el botón “View”.

6.3. Añadir notas al Ticket

En este caso de uso el cliente realiza una actualización sobre un Ticket añadiendo notas sobre el ticket.

Para ello una vez dentro del ticket (habiendo encontrado mediante el botón consulta de ticket) para proceder a dar de alta una nota, en la sección Notes, se debe rellenar el campo título y el campo descripción. Si el cliente desea adjuntar un archivo deberá seleccionarlo mediante el botón ”Choose File”.

Notes

Name *:

Description *:

Choose File No file chosen

Upload

Title	Description	File

Una vez rellenado la información de la nota, se deberá pulsar sobre el botón “Upload” y posteriormente la nota se adjuntará al ticket.

6.4. Cambios de estado de los Tickets

Tal y como se ha mostrado en el diagrama de estado de los tickets, a continuación se presentan en que estados el cliente puede proceder a realizar cambios de estado.

6.4.1. Estado: Pendiente de cliente

En el caso en que el equipo de HISPASAT considere que necesita más información de un ticket el estado que se mostrará es “waiting for details”.

El cliente deberá añadir mediante una nota la información que se le ha solicitado y posteriormente mediante el botón “Reactivate” podrá pasar el estado del ticket a “en curso”

Actions

Reactivate

Notes

Nome *:

Descrição *:

Choose File No file chosen

Upload

Tamanho máximo de arquivo permitido: 10 Mb.

Titulo	Descrição	Arquivo	Criado em
Nota sin adjunto	Test	No file attached	03/04/2014

6.4.2. Estado: Reclasificado

En el caso en que el usuario de HISPASAT que está operando un ticket identifica que el mismo no ha sido calificado correctamente por el cliente pasará el estado a "On hold", indicando el porqué se ha cambiado el estado del ticket mediante una nota.

View Ticket

Número do ticket: CAS-01696-H1G3R8

Status: Reclasified

Impressão

Tipo de ticket: Incidence

NOC: Arganda

Tipo de Serviço: Broadband

Área: Operations

El cliente en el apartado "Actions" podrá:

- Cambiar el estado del ticket a "en curso" pulsando sobre el botón "Reactivate" si no está de acuerdo con la reclasificación del ticket. Previamente a realizar esta acción deberá añadir una nota al ticket explicando el cambio de estado.

- Cambiar el estado de la incidencia a “cerrado” si se está de acuerdo con la resolución del ticket pulsando sobre el botón “Cose”. Previamente a realizar esta acción deberá añadir una nota al ticket explicando el cambio de estado.

Actions

Reactivate Close

Notes

Name *:

Description *:

Choose File No file chosen Upload

Max file size allowed: 10 Mb.

Title	Description	File	Created On
Nota sin adjunto	Descripción Nota sin adjunto	No file attached	01/04/2014
Test 1 nota	Nota 1 si adjunto	No file attached	01/04/2014

6.4.3. Estado: Resuelto

En el caso en que el equipo de HISPASAT considere un “Ticket” solucionado (el estado de la misma aparecerá como “Solved”:

quantisOp Logout

grupo hispasat

Home	Search Ticket	Create Ticket

View Ticket

Ticket number:	Status:	
CAS-01673-J6G2X7	Solved	Print
Ticket type:	NOC:	
Incidence	Arganda	
Service type:	Area:	
Broadband	Operations	

El cliente en el apartado “Actions” podrá:

- Cambiar el estado del ticket a “en curso” pulsando sobre el botón “Reactivate” si no está de acuerdo con la resolución de ticket. Previamente a realizar esta acción deberá añadir una nota al ticket explicando el cambio de estado.
- Cambiar el estado de la incidencia a “cerrado” si se está de acuerdo con la resolución del ticket pulsando sobre el botón “Close”. Previamente a realizar esta acción deberá añadir una nota al ticket explicando el cambio de estado.

Actions

Reactivate Close

Notes

Name *:

Description *:

Choose File No file chosen Upload

Max file size allowed: 10 Mb.

Title	Description	File	Created On
Nota sin adjunto	Descripción Nota sin adjunto	No file attached	01/04/2014
Test 1 nota	Nota 1 si adjunto	No file attached	01/04/2014

FIN DEL DOCUMENTO

7. Anexo 1_ Centros de Operación y Control de Red (NOC's)

El Grupo Hispasat dispone de dos Centros de Operación y Control de Red (NOC's) para los servicios que presta (Capacidad Espacial, Banda Ancha) 24 X 7, ubicados en:

- Arganda del Rey (España)
- Rio de Janeiro (Brasil)

Capacidad espacial: Centros de Operación de red 24 X 7 de gestión de capacidad espacial de la flota de satélites en las diferentes posiciones orbitales, y de atención/soporte a los clientes:

- Acceso a capacidad espacial (lineup/linedown, P&P)
- Monitorización de señales
- Detección de interferencias
- Resolución de anomalías
- Booking de capacidad espacial (servicios ocasionales)

Banda Ancha: Centros de Operación de plataformas de servicios de Banda Ancha por satélite, y de atención a clientes/ISP´s

- Monitorización de servicios de banda ancha
- Provision de servicios
- Resolución de anomalías

8. Anexo 2_ Formulario Registro Clientes

Se solicita la colaboración sobre los datos que debe proporcionar/confirmar antes de la entrada en explotación del sistema de gestión de tickets y Call Center:

- rellenar un formulario de captura de datos sobre nombre comercial, CIF (*), e-mail de contacto para comunicación para cada área, e-mail's de comunicaciones (cambios de estado de tickets, trabajos programados, alertas, etc.)

Company	
First Name (Given Name)	
Last Name (Surname)	
Job Title/Duties	
Company's Website	
Customer ID	
TAX_ID, CIF, NIF, TIC, …..	
Is your company an existing customer?	
Employer-provided Email	
Phone	
Street	
City	
State/Province	
Country	
Zip/Postal Code	
Why do you need access to Grupo HISPASAT? *Please include on which Grupo HISPASAT satellites you have service)*	

País	Telefono	
Argentina	54 1152 170 785	
Bélgica	32 25 882 076	
Brasil, NOC Rio de Janeiro	55-21-2555-4808/4833/4848 55-21-3266-8154/8155/8156 TOLL FREE/GRATIS: 0800-28 29 488 SKYPE: Pmc_hispamar	Móviles para Emergencias Cortes de líneas telefónicas) 55 21 99899 6083
Chile	56 228 988 247	
Colombia	57 13 441 796	
Ecuador	TBD	
España, NOC Arganda del Rey	34 910 609 851 34 918 700 140 34 918 718 313 34 918 750 199 34 918 700 140	Móviles para Emergencias Cortes de líneas telefónicas) 34 609 075 653 34 638 003 543 34 628 615 984
Francia	33 183 753 486	
Israel	97 233 741 329	
Italia	39 06 94 803 032	
México	52 55 417 08 124 52 55 842 17 942 skype	
Peru	51 16 419 248	
Portugal	35 1 300 404 446	
Suiza	41 435 081 883	
United Kingdom	44 2 0704 84 085	
United States	1 2 024 991 447 1 (415) 871 04 81 costa oeste skype 1 (202) 470 68 62 costa este skype	
Venezuela	58 2 127 719 067	